

利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設の名称（介護老人保健施設 いずみの郷）

サービスの種類（入所/短期入所/通所）

措置の概要

1 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供する介護老人保健施設サービスについての要望又は苦情などについて、担当支援相談員に申し出ることが出来るほか、備え付けの用紙あるいは管理者宛ての文書で当施設内に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることが出来ます。

【施設相談窓口】

支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。

- ・いずみの郷代表番号：072-290-2277
- ・担当者：（入所）上田雅雄、北野正雄（通所）鷲根由倫

【行政相談窓口】

- ・大阪府国民健康保険団体連合会 06-6949-5446
- ・堺市健康福祉局 長寿社会部介護保険課 072-228-7513
- ・堺市各区役所 地域福祉課
 - ・堺区 072-228-7477
 - ・東区 072-284-8112
 - ・南区 072-290-1812
 - ・美原区 072-363-9316
 - ・中区 072-270-8195
 - ・西区 072-275-1912
 - ・北区 072-258-6771

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう努め、事情の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者及び申出人に対応方法を含めた結果報告を行う。

3 その他参考事項